

BAB II

Gambaran Umum Strategi Komunikasi PT. Telekomunikasi Selular Regional Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta

Dalam bab ini akan dibahas mengenai gambaran umum tentang strategi komunikasi, data ini di peroleh dari humas dan *customer care* PT. Telekomunikasi Selular Regional Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta.

2.1 Sekilas tentang Telkomsel

PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) merupakan pelopor operator seluler di Indonesia yang berdiri pada tanggal 26 Mei 1995 dengan uji coba serta pengoperasian di Pulau Batam untuk menyelenggarakan dan mengembangkan layanan jasa telekomunikasi bergerak dan perluasan jaringan serta fasilitas pendukung yang terkait. Telkomsel hadir dengan kartuHalo sebagai kartu pasca prabayar yang paling banyak digunakan, setahun berlalu Telkomsel mengeluarkan inovasi dengan menjadi pelopor pertama kartu chip di Indonesia.

Telkomsel telah mengalami beberapa tahap perubahan kepemilikan. Pada awal kehadirannya, 51% saham Telkomsel dimiliki oleh PT. Telkom, sisanya dikuasai oleh Indosat. Kemudian pada tahun 2001 PT. Telkom memiliki 77,72% saham Telkomsel, dan sisanya dimiliki oleh KPN Belanda dan Setdco. Mulai tahun 2002 sampai sekarang, 65% saham Telkomsel dimiliki oleh PT. Telkom dan sisanya dimiliki oleh SingTel *Mobile*.

2.2 Produk Telkomsel

Selama ini, Telkomsel telah memberi beberapa manfaat bagi para pelanggan melalui 5 produk unggulannya yang digunakan sebagai upaya melayani segmentasi yang berbeda-beda. Keempat produk tersebut yaitu :

1. KartuHALO

KartuHALO merupakan produk pertama yang diluncurkan oleh Telkomsel dan memiliki beberapa klasifikasi produk sebagai berikut :

- a. HALO Fit : HALO Fit adalah solusi untuk menentukan pilihan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen dalam berkomunikasi. Dengan beragam paket yang ditawarkan, didukung oleh semua kenyamanan fasilitas dan layanan kartuHALO dan jaringan terluas dan berkualitas Telkomsel. Konsumen dapat memilih melalui paket-paket yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dalam berkomunikasi.
- b. HALO Hybrid : HALO Hybrid instan memberikan kemudahan kepada konsumen dalam pengaktifan kartu. Kartu dapat langsung aktif dan konsumen bebas memilih untuk menggunakan layanan pasca bayar atau pra bayar, sesuai dengan kebutuhan. Selama itu konsumen dapat dengan mudah menentukan batas tagihan pasca bayar.
- c. HALO Data : kartuHALO Data adalah produk kartuHALO yang diperuntukan bagi pelanggan yang membutuhkan akses layanan DATA melalui jaringan GSM/GPRS. Spesifikasi kartuHALO Data adalah memiliki kemampuan akses ke layanan DATA dengan tarif variable sesuai dengan pemakaian pelanggan. kartuHALO Data memiliki MSISDN sendiri dan sebagai kartuHALO tambahan agar dapat digunakan untuk mengakses layanan DATA. Pelanggan kartuHALO Data adalah pelanggan yang telah memiliki kartuHALO utama atau dengan kata lain sebagai kartuHALO tambahan yang telah dimiliki pelanggan.

2. SimPATI

simPATI merupakan Kartu Prabayar (*prepaid*) yang dikeluarkan oleh Telkomsel.

simPATI dapat digunakan di seluruh Indonesia dengan tarif terjangkau, telepon hemat ke sesama pelanggan Telkomsel maupun operator lain dan SMS hemat untuk mengirim pesan di dalam maupun ke luar negeri. Kartu simPATI mempunyai daya

jelajah yang bisa menjangkau beberapa wilayah hampir di seluruh pelosok Nusantara, bahkan hingga ke pulau-pulau terpencil.

Kartu prabayar simPATI memiliki beberapa keunggulan seperti keamanan (bebas dari penyadapan dan penggandaan), aksesibilitas, harga yang terjangkau, mutu prima dan jangkauan GSM yang luas serta menawarkan fitur-fitur yang menarik yang dapat dinikmati pengguna simPATI dengan cara registrasi menjadi anggota simPATI Zone (tidak dikenakan biaya). simPATI menawarkan beberapa fitur dan layanan, seperti : Layanan 3G(WCDMA/HSDPA), Layanan 4G, roaming internasional ke lebih dari 200 negara, transfer pulsa, paket Blackberry (Unlimited, Business, dan Lifestyle), Mobile Banking, Mobile Wallet T-Cash, T-Remmit (transfer uang luar negeri), Mobile Broadband Telkomsel Flash, PopScreen (pop-up info dan konten yang langsung dilayar ponsel) dan sebagainya.

3. Kartu AS

Telkomsel menghadirkan Kartu AS sebagai SIM card yang memberikan berbagai kemudahan bagi para penggunanya. Kartu AS menyajikan berbagai program dan layanan yang transparan baik dari sisi tarif, program yang ditawarkan maupun cara mendapatkan program. Kemudahan tarif Kartu AS untuk layanan panggilan dan SMS yaitu satu tarif untuk melakukan layanan panggilan dan SMS dimanapun diseluruh Indonesia yang berlaku 24 jam, serta satu tarif yang berlaku untuk semua panggilan dan SMS ke semua operator.

4. Telkomsel Flash

Telkomsel Flash adalah layanan internet tanpa kabel (wireless) yang disediakan oleh Telkomsel untuk seluruh pelanggannya (KartuHALO, simPATI, dan Kartu AS). Layanan ini didukung dengan teknologi HSDPA/3G/GPRS TELKOMSEL yang dapat dihasilkan dengan kecepatan download sampai dengan 7.2 Mbps. Dengan ini

Telkomsel Flash Menawarkan suatu pengalaman baru dalam melakukan koneksi jaringan internet dengan kecepatan tinggi dan lokasi akses yang dapat dilakukan dimana saja.

5. Simpati Loop

Simpati Loop merupakan kartu perdana yang dikhususkan untuk pemuda dan komunitas-komunitas, keunggulan perdana Loop dibandingkan dengan perdannya bisa dilihat dari sisi fitur yang disediakan seperti kuota internet lebih besar dengan harga yang relatif murah, tarif telepon dan sms yang murah, ada banyak pilihan paket sms dan telepon. LOOP merupakan kartu perdana yang diperuntukkan untuk kalangan remaja yang berusia 12 hingga 24 tahun. Paket Simpati Loop adalah jenis layanan baru dari Simpati yang menyasar para pengguna internet di Indonesia. Perdana Simpati Loop bisa didapatkan dengan harga yang sangat murah yaitu Rp.3000 dengan pulsa senilai Rp.3000. Ketika membeli Simpati Loop ini maka akan langsung mendapatkan akses cuma-cuma internet sebagai bonusnya sebesar 100mb dan bisa dinikmati pada jaringan 3G. Bonus ini akan aktif selama 30 hari semenjak diaktifkan kartu perdananya. Paket Simpati Loop sangat pas bagi yang suka akses internet, telepon dan sms dengan nomer yang sama.

2.3 Bidang Usaha PT. Telekomunikasi Selular

Bidang usaha Telkomsel adalah Jasa Telekomunikasi dalam hal ini PT TELKOMSEL selaku perusahaan Jasa Telekomunikasi yang terkemuka di Indonesia. PT TELKOMSEL memiliki pelayanan kegiatan usaha yang dilakukan PT Telkomsel adalah sebagai berikut :

1.Sales

2. Service

Sales adalah kegiatan menjual/memasarkan product yang dimiliki oleh perusahaan agar product atau brand perusahaan tersebut dapat dikenal oleh kalangan masyarakat selain dikenal dikalangan masyarakat kegiatan sales/ menjual product dilakukan untuk mendongkrak laba/profit perusahaan agar dapat mencapai target yang di inginkan perusahaan. Berikut adalah beberapa *product* PT Telkomsel saat ini :

1. KartuHalo

2. SimPATI

3. Kartu As

4. Simpati LOOP

5. Internet

6. Program *bundling*

7. Paket smartphone

Service adalah sebuah bentuk pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk memberikan informasi-informasi terbaru dari perusahaan kepada konsumen agar konsumen merasa puas terhadap *product* yang dipakai oleh konsumen selain itu *service* tidak hanya tentang memberikan sebuah informasi tetapi *service* juga termasuk dalam menerima keluhan yang sedang dihadapi pelanggan seperti informasi product, permintaan aktivasi dan komplain *product*.

PR Telkomsel dijalankan oleh *Corporate Communication*, ia bekerja sendiri karena tidak memiliki tim. *Corporate Communication* sering bekerjasama dengan *divisi marketing* terutama pada saat penyelenggaraan *event*. PT. Telkomsel Regional Jateng & DIY dipimpin

oleh *General Manager* (GM) sebagai pimpinan regional dan membawahi beberapa departemen yang terbagi ke beberapa unit. Tugas yang akan dibahas adalah tugas GM, *Marketing and Sales Departement* serta *Corporate Communication*, sebagai berikut (Purnomo, 2012 : 40)

1. *General Manager*

- a. Bertanggung jawab atas pencapaian sasaran kerja regional yang bersangkutan.
- b. Melaksanakan koordinasi dengan lembaga atau instansi terkait.
- c. Memberikan laporan secara berkala maupun insidentil kepada direksi ditingkat area.

2. *Marketing dan Sales Development*

- a. Merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan promosi dan upaya-upaya untuk meningkatkan penjualan.
- b. Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan mengusulkan perlakuan harga atau tarif dan pemberian komisi untuk diberlakukan di regional yang bersangkutan.
- c. Melakukan kegiatan survey dan analisis pasar (*marketing analisys*).
- d. Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi kegiatan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan (*loyalitas program*).
- e. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan penjualan langsung atau *direct selling*.
- f. Merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan dan pengembangan *dealer (dealer account)*.
- g. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan manajemen Kartu Loop.
- h. Melaksanakan validasi data calon pelanggan baik melalui telepon ataupun *on the spot*.
- i. Melaksanakan verifikasi dan administrasi data pelanggan.
- j. Melaksanakan entry data dari data pelanggan atau calon pelanggan dan aktivitas Kartu Loop.
- k. Memberikan laporan secara berkala maupun insidentik kepada *General Manager*.

3. *Corporate Communication*

- a. Menyeleksi berita yang berkaitan dengan *service provider*, tidak hanya Telkomsel saja tetapi seluruh *provider*, induk telekomunikasi dan resume berita.
- b. Merencanakan dan menyiapkan materi majalah signal yang berhubungan dengan seluruh kegiatan Telkomsel Regional Jateng & DIY.
- c. Menyiapkan materi *press release* dan menyelenggarakan *press conference* di regional Jateng DIY.
- d. Membuat advertorial untuk dimuat di dalam surat kabar lokal maupun nasional.
- e. Menyiapkan dan mendukung pelaksanaan rapat koordinasi *workshop* regional Jateng DIY.
- f. Menyiapkan pemuatan berita di media massa untuk wawancara dengan figur Telkomsel Regional Jateng DIY.
- g. Membina dan berkoordinasi hubungan dengan mitra wartawan baik cetak, radio maupun televisi.
- h. Menyiapkan tanggapan untuk “Surat Pembaca” di media cetak.
- i. Merencanakan dan menyiapkan pelaksanaan *event* yang diselenggarakan Telkomsel Regional Jateng DIY, internal dan eksternal.

Peran *Public Relations* di Telkomsel Jateng dan DIY dijalabkan oleh *Corporate Communications*, keberadaan *Corporate Communications* dioptimalkan dengan menempatkan satu orang *supervisor Corporate Communications* pada setiap area. Aktivitas lainnya yang dijalankan oleh PR adalah *sponsorship* berupa *fresh money* dan pemberian *goodybag* saat *event*; *live tweet* melalui akun @Tseljatengdiy dengan tujuan memberikan informasi mengenai *event* yang sedang berlangsung, *update* informasi tentang Kartu Loop, tips, kuis, dan promo; menulis dan mengirimkan *press release* ke para jurnalis. *Press release* tersedia di www.tseljatengdiy.com.